

## Municipiul Bucuresti

### Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549  
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099  
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5  
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63  
www.amrsp.com.ro



*Compartiment de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice*

**Aprobat**  
**Director General**  
**Adrian CRISTEA**

#### **RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET trim I și II -2015**

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15 - “Activitatea de reglementare servicii energetice se desfășoară în cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice și are următoarele obiective și atribuții:

**l)** prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

**m)** aprobă sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

**n)** monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servicii a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

**o)** realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricărui informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor”.

În luna iulie 2015, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date a operatorului, referitoare la indicatorii trim.I și II - 2015. Indicatorii de performanță din trim.I - 2015 referitori la activitatea de Distribuție și Furnizare la Secția de Transport Distribuție și Furnizare Sector 6, la activitatea de Furnizare la Serviciul Vanzare, Facturare și Recuperare Creante, Serviciul Relații cu Clientii și indicatorii din trim.II - 2015 referitori la activitatea de Producere la Secția Centrale Termice și Furnizare – CTZ Casa Presei Libere și Centrale Termice de Cărtăre, au fost transmiși anterior de către RADET.

În data de **01.07.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, bazele de date ale activității de distribuție și furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 26/01.07.2015 semnată de

reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi
-	baza de date evidență întreruperi pentru neplata facturilor

### Indicatori de performanță - Distribuție Trim.I- 2015

<b>D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice</b>		
<b>D1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate	38
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1225
<b>D1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	579
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	7586
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3.33
<b>D1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	0
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

#### **D2. Calitatea energiei termice:**

##### **D2.1** Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	70
	<i>telefonice</i>	296
<b>D2.2</b>	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	52
<b>D2.3</b>	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

#### **D3. Măsurarea energiei termice**

##### **D3.1** Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa calda de consum</i>	1
<b>D3.2</b>	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
<b>D3.3</b>	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
<b>D3.4</b>	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
<b>D3.5</b>	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	97.95

<b>D4</b>	<b>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție</b> (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente). (%)	<b>7.56</b>
-----------	---	-------------

<b>D5</b>	<b>Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	<b>0.0639</b>
-----------	---	---------------

**Indicatori de performanta - Furnizare  
trim. I- 2015**

<b>F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate</b>		
<b>F2.1</b>	Numărul de reclamații privind facturarea	<b>16</b>
<b>F2.2</b>	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	<b>0</b>
<b>F2.3</b>	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	<b>2</b>

<b>F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale</b>		
<b>F3.1</b>	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	<b>17</b>
<b>F3.2</b>	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	<b>0</b>
<b>F3.3</b>	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	<b>0</b>
<b>F3.4</b>	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	<b>0</b>
<b>F3.5</b>	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	<b>0</b>

<b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b>		
<b>F4.1</b>	Numărul de sesizări scrise	<b>101</b>
<b>F4.2</b>	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	<b>100</b>

<b>F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate</b>		
<b>F5.1</b>	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	<b>0</b>
<b>F5.2</b>	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	<b>0</b>
<b>F5.3</b>	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	<b>0</b>

<b>F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b>		
<b>F6.1</b>	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	<b>4</b>
<b>F6.2</b>	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	<b>0</b>
<b>F6.3</b>	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	<b>0</b>
<b>F6.4</b>	Valoarea reducerilor acordate[lei]	<b>0</b>

În data de **14.07.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 27/14.07.2015 semnată de reprezentanții Serviciul Vânzare, Facturare, Recuperare Creanțe și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele informații și documente:

-	baza de date electronică evidență contracte
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

**Indicatori de performanta - Furnizare  
trim. I- 2015**

<b>F1. Contractarea energiei termice</b>		
<b>F1.1</b>	Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	<b>0</b>
<b>F1.2</b>	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	<b>0</b>
<b>F1.3</b>	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	<b>0</b>
<b>F1.4</b>	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai	<b>0</b>

	puțin de 15 zile calendaristice	
--	---------------------------------	--

<b>F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor</b>		
<b>F4.1</b>	Numărul de sesizări scrise	<b>1194</b>
<b>F4.2</b>	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	<b>99</b>

<b>F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate</b>		
<b>F5.1</b>	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	<b>0</b>
<b>F5.2</b>	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	<b>0</b>
<b>F5.3</b>	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului[lei]	<b>0</b>

<b>F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare</b>		
<b>F6.1</b>	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	<b>0</b>
<b>F6.2</b>	Numărul de cereri de la punctul F7.1 pentru care s-au acordat reduceri	<b>0</b>
<b>F6.3</b>	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate[Gcal]	<b>0</b>
<b>F6.4</b>	Valoarea reducerilor acordate[lei]	<b>0</b>

În data de **15.07.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 28/15.07.2015 semnată de reprezentanții Serviciului Relatii cu Clientii și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	baza de date electronică evidență audiențe

### **Indicatori de performanță - Relatii cu Clientii trim. I- 2015**

<b>1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică</b>		
<b>1.1</b>	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	<b>7</b>
<b>1.2</b>	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	<b>1</b>
	- 30 zile calendaristice	<b>4</b>
	- 60 zile calendaristice	<b>2</b>

<b>2.Calitatea energiei termice</b>		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	<b>338</b>
	telefonice	<b>1892</b>
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		<b>461</b>
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		<b>0</b>

<b>3.Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor</b>	
Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	<b>3391</b>

Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	<b>0</b>
---	----------

<b>4. Măsurarea energiei termice</b>	
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	<b>3</b>
Pondere din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate[%]	<b>67.00</b>
Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat[%]	<b>100</b>
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	<b>15</b>

<b>5. Audiențe</b>	
Număr audiențe	<b>112</b>
Timp mediu de rezolvare(zile)	<b>10</b>

În data de **22.07.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 29/22.07.2015 semnată de reprezentanții Sectia Centrale Termice si Furnizare - CTZ Casa Presei Libere și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	baza de date electronică evidență reclamații
-	baza de date electronică evidență parametri de funcționare
-	baza de date electronică evidență consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	baza de date electronică evidență bilanțuri energetice
-	baza de date electronică evidență producție de energie termică
-	baza de date electronică evidență instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

### Indicatori de performanță - Producere trim. II- 2015

**CTZ Casa Presei Libere**

<b>P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice</b>		
<b>P1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate	<b>4</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	<b>0</b>
<b>P1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	<b>1</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	<b>0</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore	<b>0</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	<b>1,30</b>
<b>P1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>0</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	<b>0</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>0</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

<b>P2. Calitatea energiei termice</b>		
<b>P2.1</b>	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	<b>0</b>
<b>P2.2</b>	Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	<b>0</b>
<b>P2.3</b>	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	<b>0</b>

<b>P3</b>	<b>Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]</b>	<b>94,34</b>
-----------	--	--------------

<b>P4</b>	<b>Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea,</b>	<b>1,65</b>
-----------	--	-------------

raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]
---

În data de **29.07.2015**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sectia Centrale Termice si Furnizare – CT Cvartal**, bazele de date ale activității de producere din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Sectia Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 30/29.07.2015 semnată de reprezentanții Sectiei Centrale Termice si Furnizare –CT Cvartal și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

Conform „Fișei de Monitorizare” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, gaze naturale, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de dedurizare

### Indicatori de performanta – Producere trim. II- 2015

CT Cvartal

<b>P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice</b>		
<b>P1.1</b>	a) Numărul de întreruperi neprogramate	<b>35</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	<b>986</b>
<b>P1.2</b>	a) Numărul de întreruperi accidentale	<b>35</b>
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	<b>760</b>
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	<b>0</b>
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	<b>4,00</b>
<b>P1.3</b>	a) Numărul de întreruperi programate	<b>1</b>
	b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	<b>3,50</b>
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	<b>39</b>
	d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	<b>0</b>

### **P2. Calitatea energiei termice**

**P2.1** Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	<b>1</b>
	<i>telefonice</i>	<b>9</b>
<b>P2.2</b>	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	<b>10</b>
<b>P2.3</b>	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	<b>0</b>

### **P3. Măsurarea energiei termice**

**P3.1** Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

	<i>incalzire</i>	<b>0</b>
	<i>Apa calda de consum</i>	<b>0</b>
<b>P3.2</b>	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate (%)	<b>0</b>
<b>P3.3</b>	Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	<b>0</b>
<b>P3.4</b>	Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	<b>0</b>
<b>P3.5</b>	Procentul de clienti contorizati raportat la total clienti[%]	<b>97,77</b>

<b>P4</b>	<b>Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție</b>	
-----------	--	--

	(diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută). (%)	<b>13,11</b>
--	---	--------------

<b>P5</b>	<b>Pierderea masică de agent termic în rețeaua de distribuție</b> (Cantitatea de apă de ados introdusă în rețeaua termică de distribuție a CT, raportată la energia termică vândută) [m <sup>3</sup> /Gcal]	<b>0,12</b>
-----------	--	-------------

### Analize, sinteze și recomandări

<b>1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I si II - 2015</b>		
-	<p><i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> <i>Rețeaua de distribuție.</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 4%, de la 604 în trim.I 2014 la 579 în trim.I 2015, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 0,24%, de la 7604 în trim.I 2014 la 7586 în trim.I 2015. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore, a crescut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.I 2014 la 6 întreruperi în trim.I 2015. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la 3,3 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 54 reclamații în trim.I 2014 la 70 reclamații în trim.I 2015 iar cele telefonice au crescut de la 293 reclamații înregistrate în trim.I 2014 la 296 reclamații în trim.I 2015. Reclamațiile privind calitatea din vina distribuitorului au fost în număr de 52, reprezentând un procent de aprox. 14% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice.</p> <p>Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 7,56%, în trim.I 2015, mai mică decât cea din trim.I 2014, când a înregistrat o valoare de 8,33%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,0693 mc/Gcal în trim.I 2015, mai mare decât în trim.I 2014 când a înregistrat o valoare de 0.059 mc/Gcal.</p>	
-	<p>La Serviciul Relații cu Clientii, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 7 solicitări în trim.I 2015, aceleași cu cea înregistrată în trim.I 2014. Din cele 7 solicitări, o solicitare a fost rezolvată în 15 zile, un număr de 4 solicitări au fost rezolvate în 30 zile iar 2 solicitări în 60 zile. Numărul de reclamații scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 48%, de la 177 în trim.I 2014 la 338 în trim.I 2015, iar cele telefonice au rămas aprox. la fel, 1883 reclamații înregistrate în trim.I 2014, respectiv 1892 reclamații înregistrate în trim.I 2015. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului a scăzut de la 499 în trim.I 2014 la 461 în trim.I 2015. Acestea reprezintă aprox. 21% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 5 în trim.I 2014 la 3 în trim.I 2015. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut de la 27 în trim.I 2014 la 15 în trim.I 2015. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 75 în trim.I 2014 la 112 în trim.I 2015 în același timp a scăzut timpul mediu de rezolvare a acestora, de la 14 zile în trim.I 2014 la 10 zile în trim.I 2015.</p>	
-	<p>La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în trim. II 2015 a fost de 30692,96 Gcal, mai mică decât cea produsă în trim.II 2014, când a fost înregistrată o producție de 33069,90 Gcal. Scăderea procentuală a fost de aprox. 7,2%. În aceste condiții, totuși randamentul centralei a crescut de la 93,33% în trim.II 2014 la 94,34% în trim.II 2015. Totodată a scăzut consumul specific de gaze naturale de la 1,071 MWh/Gcal în trim.II 2014 la 1,060 MWh/Gcal în trim.II 2015. Consumul mediu de apă de adaos a scăzut de la 1,68 mc/Gcal în trim.II 2014 la 1,65 mc/Gcal în trim.II 2015, aceasta datorându-se pierderilor mai mici de agent termic din rețeaua de transport.</p>	
-	<p><i>Secția Centrale Termice și Furnizare – CT Cvartal</i></p> <p>Numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 14%, de la 40 în trim.II 2014 la 35 în trim.II 2015, dar a crescut numărul utilizatorilor afectați, de la 390 în trim.II 2014 la 760 în trim.II 2015. Nu au fost înregistrate întreruperi cu durată mai mare de 24 ore. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas constantă la valoarea de 4,00 ore/avarie. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 16 reclamații înregistrate în trim.II 2014 la o reclamație în trim.II 2015 iar cele telefonice au scăzut de la 30 reclamații în trim.II 2014 la 9 reclamații în trim.II 2015. Toate reclamațiile privind calitatea energiei termice înregistrate în trim.II 2015 au fost din vina distribuitorului. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 13,11%, în trim.II 2015, mai mare decât cea din trim.II 2014, când a înregistrat o valoare de 13,07%, iar pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,12 mc/Gcal în trim.II 2015, mai mare decât în trim.II 2014 cu aprox. 11%.</p>	
<b>2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului aferente Indicatorilor de Performanță realizați în trim.I si II 2015</b>		
-	<p>La Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6 au fost verificate bazele de date electronice privind întreruperile în rețeaua de distribuție și am constatat următoarele: din totalul de 38 întreruperi cauzate</p>	

	<p>de terți, 5% au fost cauzate de avarii în rețeaua de apă potabilă a ANB, 11% au fost întreruperi la rețeaua electrică a ENEL, iar 32% au fost ca urmare a modernizărilor la infrastructură.</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 579 sunt grupate astfel: 194 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(33,50%) și 385 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(66,50%). Din cele 194 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore un număr de 6 au avut durată mai mare de 12 ore, ceea ce reprezintă un procent de 3%. Din acestea 5 au avut durată cuprinsă între 12 și 24 ore și una a avut durată de 40,59 ore. Avaria care a cauzat întreruperea de 40,59 ore a fost localizată la PT 10 Giulești pe canal distanță, circuitul de încălzire, în data de 21.02.2015, și a afectat un imobil particular. Deși a fost depistată și furnizarea energiei termice a fost oprită în data de 21.02.2015, într-o zi de sâmbătă, din cauza lipsei utilajelor, intervenția pentru remedierea avariei a fost făcută în data de 23.02.2015. Reluarea serviciului s-a efectuat în aceeași zi odată cu remedierea avariei.</p> <p>În ceea ce privește indicatorul D2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate.</p> <p>În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim.I 2015, am constatat că numărul acestora este 70 reclamații scrise și 296 reclamații telefonice. La indicatorul D2- „Calitatea energiei termice”, transmis anterior la AMRSP, operatorul a înregistrat 70 reclamații scrise și 296 reclamații telefonice. Cele 366 reclamații (70 reclamații scrise și 296 reclamații telefonice) privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdară - 74 reclamații(20,0%), alte cauze - 19 reclamații(5,0%), lipsa presiunii - 14 reclamații(4,0%), lipsa temperaturii - 252 reclamații(69,0%), lipsa recirculației - 2 reclamații(0,5%), temperatura prea ridicată - 5 reclamații(1,5%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 52 au fost justificate, reprezentând un procent de 14%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperaturii”, cauzele fiind și obiective(lipsa parametrilor energiei termice furnizate de ELCEN). Este necesară o mai mare atenție în calcularea acestui indicator de performanță.</p> <p>Au fost verificate de asemenea reclamațiile privind indicatorul F2. „Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate” care se regăsește la activitatea de Furnizare.</p> <p>În trim.I 2015 au fost înregistrate 16 reclamații privind facturarea dintre care un număr de două reclamații s-au dovedit a fi justificate. Au fost înregistrate 17 întreruperi pentru neplata obligațiilor contractuale, dar nu a fost niciun utilizator care să-și plătească obligațiile contractuale.</p> <p>Au fost înregistrate 4 cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor dar care s-au dovedit a fi neîntemeiate.</p>
-	<p>La Serviciul Vânzare, Facturare și Recuperare Creanțe a fost verificată baza de date privind contractele și am constatat că nu au fost înregistrate noi contracte de furnizare a energiei termice.</p> <p>Din totalul de 1194 solicitări și reclamații înregistrate de SVFRC în trim.I 2015, am constatat că un număr de 86 se referă la facturare, 939 - la contractare(modificare de date în contracte), 11 - avize tehnice solicitate de Asociațiile de Proprietari, 5 - ajutoare de încălzire, 88 - informații economice și 11 - diverse.</p>
-	<p>La Serviciul Relații cu Clienții a fost verificată baza de date care conține informații privind reclamațiile scrise și telefonice privind calitatea energiei termice.. Din cele 175 audiențe înregistrate în trim.IV 2014 numai în 24 cazuri utilizatorii au reclamat deficiențe privind calitatea energiei termice.</p>
-	<p>La Secția Centrale Termice și Furnizare - CTZ Casa Presei Libere</p> <p>În urma verificării „Rapoartelor de activitate” ale dispecerilor am constatat că cele 4 întreruperi înregistrate la indicatorul P1.1 - Întreruperi neprogramate, au fost cauzate de din cauza lucrărilor în RTP iar întreruperea accidentală s-a produs ca urmare a unei defecțiuni la un compresor. Întreruperea accidentală s-a produs în data de 01.04.2015 ora 0,00, iar remedierea a durat 1,30 ore.</p>
-	<p>La Secția Centrale Termice și Furnizare - Centrale Termice de Cărtal, din totalul de 35 întreruperi neprogramate, 7 au fost cauzate de întreruperi în rețeaua de apă a ANB(20%), 22 din cauza întreruperii alimentării cu gaze naturale(63%) și 6 din cauza lucrărilor pe rețeaua electrică a ENEL(17%).</p> <p>Întreruperile accidentale, în număr de 35 sunt grupate astfel: 15 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore(43%) și 20 de întreruperi cu durată mai mare de 4 ore(57%).</p> <p>În ceea ce privește indicatorul P2. „Calitatea energiei termice” a fost verificată baza de date cu reclamațiile utilizatorilor înregistrate de operator privind calitatea energiei termice furnizate.</p> <p>Din cele 10 reclamații scrise și telefonice privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în trim.II 2015, una se referă la temperatura prea ridicată(10%), 3 sunt înregistrate la alte cauze privind calitatea(30%), una reclama a.c.c. murdară(10%), una lipsa presiunii a.c.c.(10%) și 4 reclama lipsa temperaturii(40%). Toate reclamațiile înregistrate, au fost din vina producătorului.</p>

Anexele nr.1-4 atașate Raportului au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, din partea RADET a participat următorul personal:

*din partea RADET:*

Catalin **BESLEAGA** – Adj. Sef Sectie STDF Sector 6  
Paula **STAN** – SVFRC  
Cristian **TABACARU**– SVFRC  
Mihaela **PARASCHIV**– Serviciul Relatii cu Clientii  
Mihaela **NOVAC** – ing. Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei  
Traian **BOCA** - ing. Sectia Centrale Termice si Furnizare – CTZ Casa Presei  
George **MANAILESCU** –Adj. Sef Sectie Centrale Termice si Furnizare

*din partea AMRSP:*

Marian **IONICI** – inginer  
Manuela **DASAGĂ** - inginer  
Bogdan **STANCIU** - inginer

**Din partea RADET**  
**Director General**  
**Ion-Gabriel TANASE**

**Din partea AMRSP**  
**Director Servicii**  
**Ciprian CARNUTA**

**Director General Adjunct**  
**Daniel ALEXANDRU**

**Director economic**  
**Ec. Maria MITRAN**

**Ingineri**  
**Marian IONICI**  
**Bogdan STANCIU**  
**Manuela DASAGA**

**Director Direcția Producere și**  
**Exploatare**  
**Ing. Virgil UNTEA**

**Sef Birou Monitorizare Activitate**  
**Feldioara POPESCU**